

## ANALISIS KEPUASAN ORANG TUA TERHADAP PEMBELAJARAN DARING SELAMA MASA PANDEMI COVID -19

Nourma Yunita<sup>1</sup>, Lidia Aditama Putri<sup>2</sup>, Rokani<sup>3</sup>, Catur Erik Widodo<sup>4</sup>  
Jurusan Pendidikan Profesi Guru, D3 Kebidanan Universitas Muhammadiyah Gresik,  
Politeknik Penerbangan Surabaya.  
nourta83@umg.ac.id , liydyaputri@umg.ac.id

### ABSTRAK

Persebaran virus corona di berbagai negara membuat perubahan perubahan besar, seperti bidang ekonomi, teknologi dan tidak terkecuali pada bidang pendidikan. Pandemi Covid-19 memaksa kebijakan *social distancing*. Pemerintah pusat hingga daerah mengeluarkan kebijakan untuk meliburkan seluruh lembaga pendidikan. Kebijakan *lockdown* atau karantina dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi interaksi dengan banyak orang yang dapat memberi akses penyebaran virus tersebut. Kebijakan belajar dari rumah mengakibatkan pembelajaran harus dilaksanakan secara daring. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui analisis kepuasan orang tua wali murid terhadap pembelajaran daring selama masa pandemi Covid -19 di RA Al-Akbar Surabaya. Metode penelitian dengan Pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah wali murid RA Al-Akbar Surabaya sebanyak 165. Sampel diambil berdasarkan menggunakan sistem random (acak) sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak sehingga didapatkan sampel sejumlah 131 orang. Teknik pengumpulan data dengan google form. Teknik analisis data menggunakan analisis dengan cara memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan. Hasil Penelitian ini memiliki nilai rata-rata kepuasan wali siswa terhadap pembelajaran daring selama pandemi Covid-19 di RA Al-Akbar Surabaya adalah sebesar 52,85%. Rata-rata tingkat penilaian kenyataan layanan pembelajaran daring selama masa pandemic covid adalah 2,04 (Cukup Memuaskan) sedangkan tingkat harapannya adalah 3,86 (Penting). Kesimpulan dari penelitian ini bahwa lebih dari 50 % wali murid di RA Al-Akbar Surabaya merasa puas terhadap pembelajaran daring selama pandemi pandemi covid.

Kata Kunci : *Kepuasan, Pembelajaran Daring, Pandemi Covid-19.*

### ABSTRACT

The spread of the corona virus in various countries has made major changes, such as the economy, technology and education is no exception. The Covid-19 pandemic has forced social distancing policies. The central and regional governments issue policies to close all educational institutions. The lockdown or quarantine policy is carried out as an effort to reduce interaction with many people who can give access to the spread of the virus. The study from home policy means that learning must be carried out online. This study was conducted with the aim of knowing the Analysis of Parental Guardian Satisfaction with Online Learning During the Covid-19 Pandemic Period at Ra Al-Akbar Surabaya. The research method is a quantitative approach and the type of research is descriptive. The population of this study was the guardians of the students of RA Al-Akbar Surabaya as many as 165. The sample was taken using a random sampling system, namely random sampling so that a sample of 131 people was obtained. Data collection techniques with google form. The data analysis technique uses analysis by mapping the frequency distribution on aspects of satisfaction. The results of this study have an average value of student guardian satisfaction with online learning during the covid-19 pandemic at RA Al-Akbar Surabaya is 52.85%. The average level of reality assessment of online learning services during the covid pandemic is 2.04 (Sufficient Satisfactory) while the expectation level is 3.86 (Important). The conclusion of this study is that more than 50% of the guardians of students at RA Al-Akbar Surabaya are satisfied with online learning during the covid pandemic pandemic.

Keywords: *Satisfaction, Online Learning, Covid-19 Pandemic*

## PENDAHULUAN

Negara-negara di dunia saat ini tengah dihadapkan pada pandemi Covid-19, termasuk Indonesia. Pandemi Covid-19 menjadi krisis besar manusia, manusia dipaksa berhenti dari rutinitas kehidupannya sehari-hari dan diminta berdiam diri di rumah. Persebaran virus corona di berbagai negara membuat perubahan perubahan besar, seperti bidang ekonomi, teknologi dan tidak terkecuali pada bidang pendidikan. Pandemi Covid-19 memaksa kebijakan *social distancing*. Kita tidak boleh berkerumun dengan orang banyak dan bahkan kita harus menjaga jarak fisik (*physical distancing*) untuk mencegah persebaran Covid-19. Pemerintah pusat hingga daerah mengeluarkan kebijakan untuk mengganti pembelajaran dengan metode daring di seluruh lembaga pendidikan. Kebijakan *lockdown* atau karantina dilakukan sebagai upaya untuk mengurangi interaksi dengan banyak orang yang dapat memberi akses penyebaran virus tersebut. Kebijakan belajar dari rumah mengakibatkan pembelajaran harus dilaksanakan secara daring. Mereka tidak bisa bertatap muka langsung, karena untuk pencegahan penularan Covid-19. Istilah pembelajaran daring merupakan akronim dari “dalam jaringan”. Menurut Mustofa, dkk (2019) pembelajaran daring merupakan salah satu metode pembelajaran online atau dilakukan melalui jaringan internet. Pembelajaran daring dikembangkan untuk memperluas jangkauan layanan pendidikan dan juga meningkatkan ketersediaan layanan pendidikan. Meski terlihat menyenangkan, ternyata pembelajaran daring yang dilaksanakan dari rumah bukanlah sesuatu yang mudah. Selama belajar dari rumah, siswa banyak mendapatkan tugas. Belum lagi, peran orang tua yang harus mengawasi proses pembelajaran anaknya selama di rumah.

Pendidikan merupakan salah satu aspek penentu bagi kemajuan bangsa. Pada era sekarang ini banyak masyarakat yang menyadari akan

pentingnya pendidikan. Dengan pendidikan manusia dituntut untuk memperoleh kepandaian dan ilmu, sehingga akan mampu menguasai bidang yang dipelajari sesuai tujuan dari pelaksanaan pendidikan. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin pesat, mengakibatkan permasalahan persaingan antar lembaga pendidikan yang semakin pesat pula. Sehingga, setiap lembaga pendidikan dituntut untuk mampu mengidentifikasi bentuk persaingan yang dihadapi dan menetapkan strategi yang tepat untuk memasarkan jasa pendidikannya, guna meningkatkan mutu pendidikan pada tiap-tiap lembaga.

Bermutu atau tidaknya suatu lembaga pendidikan dipengaruhi oleh dua faktor yakni: (1) Provider (penyedia jasa), (2) Pelanggan. Faktor pertama bahwa lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila *provider* (penyedia jasa) sesuai dengan standart yang telah ditentukan. Selain itu, faktor lain yang menentukan tingkat mutu suatu lembaga pendidikan adalah faktor pelanggan. Lembaga pendidikan dikatakan bermutu apabila telah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Begitu pentingnya sekolah di tengah-tengah masyarakat, maka tentu sekolah dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pendidikan yang bermutu. Jangan sampai amanah yang telah diberikan masyarakat kepada sekolah disia-siakan sehingga masyarakat menjadi kecewa. Pemenuhan kebutuhan tersebut dalam arti meningkatkan kualitas pelayanan sekolah sehingga peserta didik yang dibina memiliki *output* yang memadai yang menjadi harapan masyarakat.

Salah satu strategi agar lembaga pendidikan mampu mempertahankan eksistensinya yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas layanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang ditekankan pada pemenuhan keinginan pelanggan

menurut Aryani dkk (2010). Perlu disadari bagi pihak sekolah mengenai arti pentingnya kualitas layanan pendidikan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh siswa.

Layanan yang seharusnya diberikan sekolah bagi siswanya yaitu fasilitas belajar yang menunjang aktifitas siswa di sekolah seperti sarana dan prasarana, kurikulum, administrasi sekolah yang teratur dan pelayanan administrasi yang jelas bagi siswa, tenaga pengajar yang kompeten pada bidangnya, bahan, metode, dan media ajar yang mendukung serta tepat bagi siswa. Kualitas layanan ditunjang dari keamanan lingkungan sekolah, pengelolaan waktu, pengadaan organisasi dan ekstrakurikuler yang bermanfaat bagi siswa.

Kepuasan orang tua merupakan salah satu faktor penentu mutu suatu sekolah. Kepuasan orang tua siswa memiliki kaitan yang sangat erat dengan harapan orang tua siswa atas kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh sekolah. Kepuasan orang tua siswa tidak ditentukan semata-mata oleh pengajaran siswa dan pengalaman belajar siswa, melainkan juga ditentukan dengan pengalaman siswa secara keseluruhan sebagai pelanggan dari sekolah tersebut. Faktor yang paling berpengaruh dalam menentukan kepuasan orang tua siswa terhadap sekolah antara lain kualitas pendidik, kualitas sekolah dan ketersediaan sumber daya serta penggunaan teknologi yang efektif (Agus Prianto. 2011.)

Berdasarkan Surat Edaran (SE) yang dikeluarkan pemerintah pada 18 Maret 2020, maka segala kegiatan didalam dan diluar ruangan di semua sektor sementara waktu ditunda demi mengurangi penyebaran corona terutama pada bidang pendidikan. Pada tanggal 24 maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19. Surat Edaran tersebut menjelaskan

bahwa proses belajar dilaksanakan di rumah melalui pembelajaran daring/jarak jauh dilaksanakan untuk memberikan pengalaman belajar yang bermakna bagi siswa. Belajar di rumah dapat difokuskan pada pendidikan kecakapan hidup antara lain mengenai pandemi Covid-19.

RA AL-Akbar merupakan salah satu sekolah yang menerapkan kebijakan tersebut. Kebijakan yang dibuat oleh kepala sekolah mengenai pembelajaran daring dilakukan agar mengurangi grafik penyebaran Covid-19 yang semakin hari semakin bertambah. Berdasarkan hal tersebut peneliti ingin mengetahui Analisis Kepuasan Orang Tua Wali Murid Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid -19 Di RA Al-Akbar Surabaya.

## METODE

Metode penelitian dengan Pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah wali murid RA Al-Akbar Surabaya sebanyak 165. Sampel diambil berdasarkan menggunakan sistem random (acak) sampling, yaitu pengambilan sampel secara acak sehingga didapatkan sampel sejumlah 131 orang. Teknik pengumpulan data dengan google form dengan periode waktu antara bulan mei – juni 2021. Teknik analisis data menggunakan analisis dengan cara memetakan distribusi frekuensi pada aspek-aspek kepuasan, lalu dilakukan tabulasi dan mendapatkan hasil. Variabel utama dalam penelitian ini adalah kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan yang akan diukur dengan indeks kepuasan. Hasil survey kemudian dikelompokkan kedalam lima kategori respon mahasiswa: (1) Sangat Setuju dengan penerapan pembelajaran daring; (2) setuju dengan penerapan pembelajaran daring; (3) Ragu dengan pelaksanaan pembelajaran daring; (4) Tidak setuju dengan penerapan pembelajaran daring; (5) Sangat Tidak setuju dengan penerapan pembelajaran daring. Pengumpulan data dilakukan

melalui pengisian google form dan Aspek-aspek yang ditanyakan dalam wawancara adalah: (1) Keandalan; (2) Daya tanggap; (3) Jaminan (4) Empati; (5) Fasilitas Fisik, untuk menilai bagaimana tingkat kepuasan orang tua wali murid di RA Al-Akbar Surabaya terhadap pembelajaran daring selama masa pandem covid 19.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berikut ini merupakan analisis yang dilakukan untuk menilai bagaimana tingkat kepuasan orang tua wali murid di RA Al-Akbar Surabaya terhadap pembelajaran daring selama masa pandem covid 19.

Tabel 1. Tingkat Penilaian Kenyataan Orang Tua Wali Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid 19 di RA Al-Akbar Surabaya.

NO	PERNYATAAN	Jumlah Penilaian					Bobot Kenyataan
		SS	S	RR	TS	STS	
<b>A</b>	<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>						
1.	Pemahaman materi selama pembelajaran daring	0	0	13	98	20	255
2.	Sistem pembelajaran daring yang menarik	0	2	11	93	25	252
3.	Proses pembelajaran menggunakan objek/ccontoh sesungguhnya secara langsung	0	0	9	94	28	243
4.	Peningkatan dalam kemampuan membaca, menulis dan berhitung selama pembelajaran daring	0	2	12	95	22	256
5.	Peningkatan kemampuan dalam mengaji/ tartil dan menghafal doa harian dan surat” pendek(minimal juz 30) selama pembelajaran daring	0	8	20	85	18	280
<b>B</b>	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
6.	Respon sekolah menangani complain dari orang tua atau wali siswa/i selama pembelajaran daring ditanggapi dengan baik	0	0	12	96	23	251
7.	Respon para ustada menangani permasalahan siswa/i (mengalami kesulitan belajar, tingkah laku) selama pembelajaran daring ditanggapi dengan baik	0	0	14	96	21	255
8.	Pelayanan administrasi (pembayaran uang kegiatan, SPP, dll) selama pembelajaran daring dilakukan dengan baik oleh pihak sekolah	0	0	12	100	19	255
9.	Penjelasan yang lengkap dan jelas apabila ada pertanyaan dari orang tua siswa/i selama pembelajaran daring	0	0	13	98	20	255
<b>C</b>	<b>Jaminan (Assurance)</b>						
10.	Tingkat ketrampilan para ustada dalam proses belajar mengajar	0	2	15	88	26	255
11.	Perhatian yang di berikan para ustada kepada siswa/i selama pembelajaran daring	0	1	14	89	27	251
12.	Pendampingan kepada orang tua siswa selama pembelajaran daring	0	1	27	92	16	270
13.	Penerapan nuansa islami di setiap	0	0	13	96	22	253

	aktifitas pembelajaran daring								
<b>D</b>	<b>Empati (Empathy)</b>								
	14. Komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua selama pembelajaran daring	0	0	16	96	19			259
	15. Adanya informasi tentang hasil belajar siswa/i pada setiap akhir sesi pembelajaran daring	0	1	22	87	21			265
	16. Sistem pemberitahuan mengenai berbagai kegiatan siswa/i yang di selenggarakan oleh pihak sekolah selama pembelajaran	0	0	21	91	19			264
<b>E</b>	<b>Fasilitas Fisik (Tangible)</b>								
	17. Fasilitas pembelajaran daring selama siswa/i belajar di rumah	0	0	21	89	21			262
	18. Adanya media pembelajaran yang digunakan siswa beragam dan menarik seperti zoom, aplikasi belajar, quiziz, dan lain lain	0	3	43	75	10			301
	19. Adanya penggunaan perangkat pembelajaran daring (laptop, HP, aplikasi belajar)	0	0	46	69	16			292
	20. Adanya media dan sumber belajar luring (TV, radio, bahan ajar cetak)	0	0	37	84	10			289
	21. Kondisi lingkungan di rumah mendukung konsentrasi belajar anak	0	6	28	85	12			290
	22. Adanya grup Whats App orang tua dan guru selama pembelajaran daring	0	19	34	64	14			320

Tabel 2. Tingkat Penilaian Harapan/Kepentingan Orang Tua Wali Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid 19 di KB RA Al-Akbar Surabaya

NO	PERNYATAAN	Jumlah Penilaian					Bobot Harapan
		SP	P	CP	TP	STP	
<b>A</b>	<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>						
	1. Pemahaman materi selama pembelajaran daring	76	52	3	0	0	597
	2. Sistem pembelajaran daring yang menarik	31	78	22	0	0	533
	3. Proses pembelajaran menggunakan objek/ccontoh sesungguhnya secara langsung	3	14	56	51	7	348
	4. Peningkatan dalam kemampuan membaca, menulis dan berhitung selama pembelajaran daring	27	95	9	0	0	542
	5. Peningkatan kemampuan dalam mengaji/ tartil dan menghafal doa harian dan surat” pendek(minimal juz 30) selama pembelajaran daring	101	30	0	0	0	625
<b>B</b>	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>						
	6. Respon sekolah menangani complain dari orang tua atau wali siswa/i selama pembelajaran daring ditanggapi dengan baik	0	34	86	11	0	416
	7. Respon para ustada menangani permasalahan siswa/i (mengalami kesulitan belajar, tingkah laku) selama	83	43	5	0	0	602

	pembelajaran daring ditanggapi dengan baik						
8.	Pelayanan administrasi (pembayaran uang kegiatan, SPP, dll) selama pembelajaran daring dilakukan dengan baik oleh pihak sekolah	18	51	52	10	0	470
9.	Penjelasan yang lengkap dan jelas apabila ada pertanyaan dari orang tua siswa/i selama pembelajaran daring	58	63	10	0	0	572
<b>C</b>	<b>Jaminan (Assurance)</b>						
10.	Tingkat ketrampilan para ustada dalam proses belajar mengajar	16	73	33	9	0	489
11.	Perhatian yang di berikan para ustada kepada siswa/i selama pembelajaran daring	1	57	64	9	0	443
12.	Pendampingan kepada orang tua siswa selama pembelajaran daring	3	54	71	3	0	450
13.	Penerapan nuansa islami di setiap aktifitas pembelajaran daring	59	60	12	0	0	571
<b>D</b>	<b>Empati (Empathy)</b>						
14.	Komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua selama pembelajaran daring	45	65	21	0	0	548
15.	Adanya informasi tentang hasil belajar siswa/i pada setiap akhir sesi pembelajaran daring	7	25	38	53	8	363
16.	Sistem pemberitahuan mengenai berbagai kegiatan siswa/i yang di selenggarakan oleh pihak sekolah selama pembelajaran	5	25	61	40	0	388
<b>E</b>	<b>Fasilitas Fisik (Tangible)</b>						
17.	Fasilitas pembelajaran daring selama siswa/i belajar di rumah	70	54	7	0	0	587
18.	Adanya media pembelajaran yang digunakan siswa beragam dan menarik seperti zoom, aplikasi belajar, quiziz, dan lain lain	69	53	9	0	0	584
19.	Adanya penggunaan perangkat pembelajaran daring (laptop, HP, aplikasi belajar)	54	54	23	0	0	555
20.	Adanya media dan sumber belajar luring (TV, radio, bahan ajar cetak)	23	71	35	2	0	508
21.	Kondisi lingkungan di rumah mendukung konsentrasi belajar anak	95	36	0	0	0	619
22.	Adanya grup Whats App orang tua dan guru selama pembelajaran daring	5	21	36	37	32	323

Tabel 3. Rata-Rata Penilaian Kenyataan dan Penilaian Harapan Orang Tua Wali Siswa Terhadap Pembelajaran Daring Selama Masa Pandemi Covid 19 di RA Al-Akbar Surabaya

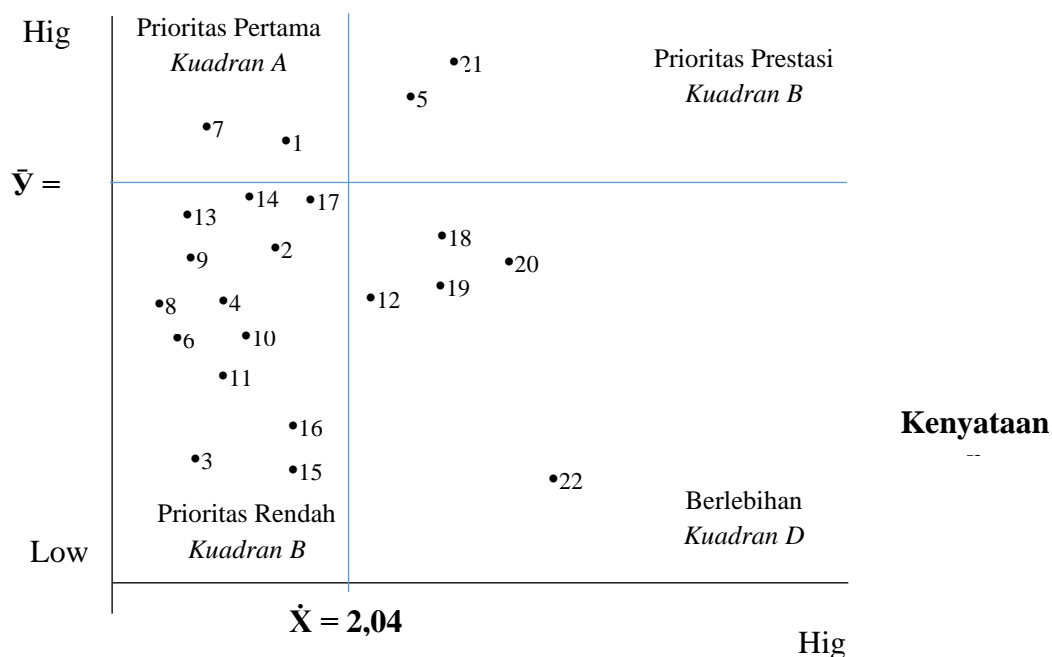
NO	PERNYATAAN	Bobot Kepuasan	Bobot Harapan	X	Y	Tingkat Kesesuaian
<b>A</b>	<b>KEANDALAN (RELIABILITY)</b>					
1.	Pemahaman materi selama pembelajaran daring	255	597	1,95	4,56	42,76%
2.	Sistem pembelajaran daring yang menarik	252	533	1,92	4,07	47,17%
3.	Proses pembelajaran menggunakan objek/ccontoh sesungguhnya secara langsung	243	348	1,85	2,66	69,55%
4.	Peningkatan dalam kemampuan membaca, menulis dan berhitung selama pembelajaran daring	256	542	1,95	4,14	47,10%
5.	Peningkatan kemampuan dalam mengaji/ tartil dan menghafal doa harian dan surat” pendek(minimal juz 30) selama pembelajaran daring	280	625	2,14	4,77	44,86%
<b>B</b>	<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>					
6.	Respon sekolah menangani complain dari orang tua atau wali siswa/l selama pembelajaran daring ditanggapi dengan baik	251	416	1,92	3,18	60,38%
7.	Respon para ustada menangani permasalahan siswa/i (mengalami kesulitan belajar, tingkah laku) selama pembelajaran daring ditanggapi dengan baik	255	602	1,95	4,60	42,39%
8.	Pelayanan administrasi (pembayaran uang kegiatan, SPP, dll) selama pembelajaran daring dilakukan dengan baik oleh pihak sekolah	255	470	1,95	3,59	54,32%
9.	Penjelasan yang lengkap dan jelas apabila ada pertanyaan dari oranda tua	255	572	1,95	4,37	44,62%
<b>C</b>	<b>Jaminan (Assurance)</b>					
10.	Tingkat ketrampilan para ustada dalam proses belajar mengajar	255	489	1,95	3,73	52,28%
11.	Perhatian yang di berikan para ustada kepada siswa/l selama pembelajaran daring	251	443	1,92	3,38	56,80%
12.	Pendampingan kepada	270	450	2.06	3,44	59,88%

	orang tua siswa selama pembelajaran daring					
13.	Penerapan nuansa islami di setiap aktifitas pembelajaran daring	253	571	1,93	4,36	44,27%
<b>D Empati (Empathy)</b>						
14.	Komunikasi antara pihak sekolah dengan orang tua selama pembelajaran daring	259	548	1,98	4,18	47,37%
15.	Adanya informasi tentang hasil belajar siswa/i pada setiap akhir sesi pembelajaran daring	265	363	2,02	2,77	72,92%
16.	Sistem pemberitahuan mengenai berbagai kegiatan siswa/i yang diselenggarakan oleh pihak sekolah selama pembelajaran	264	388	2,02	2,96	68,24%
<b>E Fasilitas Fisik (Tangible)</b>						
17.	Fasilitas pembelajaran daring selama siswa/l belajar di rumah	262	587	2,00	4,48	44,64%
18.	Adanya media pembelajaran yang digunakan siswa beragam dan menarik seperti zoom, aplikasi belajar, quiziz, dan lain lain	301	584	2,30	4,46	51,57%
19.	Adanya penggunaan perangkat pembelajaran daring (laptop, HP, aplikasi belajar)	292	555	2,23	4,24	52,59%
20.	Adanya media dan sumber belajar luring (TV, radio, bahan ajar cetak)	289	508	2,21	3,88	56,96%
21.	Kondisi lingkungan di rumah mendukung konsentrasi belajar anak	290	619	2,21	4,73	46,72%
22.	Adanya grup Whats App orang tua dan guru selama pembelajaran daring	320	323	2,44	2,47	98,79%
<b>Rata Rata X dan Y</b>				2,04	3,86	52,85%

Berdasarkan diagram kartesius di bawah ini dapat terlihat bahwa faktor atau unsur yang mempengaruhi kepuasan pembelajaran daring orang tua wali murid di RA Al-Akbar Surabaya dibagi menjadi empat bagian.



**Harapan**



Gambar 1. Diagram Kartesius dari faktor layanan yang mempengaruhi kepuasan orang tua wali murid terhadap pembelajara daring selama masa pandemik covid-19 di RA Al-Akbar Surabaya

**PEMBAHASAN**

Kepuasan Orang Tua Siswa Terhadap Layanan Pendidikan Lembaga Paud Di Tk It Al-Khairaat Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta merupakan hasil skripsi Harun Alrasid pada tahun 2015 dimana didalam penelitian tersebut dilakukan saat belum ada pandemic covid-19 pada saat ini peneliti ingin mengetahui kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidik, isi, proses dan penilaian di TK IT Al-Khairaat di Kecamatan Umbulharjo dan yang membedakan dengan penelitian ini adalah lebih kepada kepuasan orang tua dalam pembelajaran daring selama masa pandemic covid -19.

Pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif sehingga peneliti ingin mendeskripsikan kepuasan orang tua wali murid terhadap pembelajaran daring. Awal pembahasan ini akan membahas karakteristik wali murid

diantaranya tingkat pendidikan yang sebagian besar wali murid berpendidikan S1 sebanyak 76,3 %, untuk pekerjaan wali murid sebagian besar memiliki pekerjaan swasta sebesar 55,7 %, pendampingan anak saat belajar daring sebagian besar di dampingi oleh ibu sebesar 80,2 % dan waktu pendampingan anak saat belajar dilakukan dengan waktu yang penuh sebesar 61,8 %.

Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat terlihat bahwa faktor atau unsur yang mempengaruhi kepuasan pembelajaran daring orang tua wali murid di RA Al-Akbar Surabaya dibagi menjadi empat bagian. Berikut ini merupakan interpretasi diagram kartesius tersebut:

**1. Kuadran A**

Menunjukkan faktor-faktor atau unsur yang mempengaruhi kepuasan orang tua murid, faktor

yang berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh sekolah, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh wali murid, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Adapun faktor tersebut adalah :

- a. Pemahaman materi pembelajaran daring.
- b. Respon para ustadzah dalam menangani permasalahan siswa/l yang mengalami kesulitan belajar dan tingkah laku selama pembelajaran daring.

## 2. Kuadran B

Menunjukkan faktor-faktor atau unsur yang mempengaruhi kepuasan wali murid dalam pembelajaran daring yang perlu dipertahankan sebab secara umum tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan wali murid sehingga dapat memuaskan wali murid. Adapun faktor tersebut yaitu:

- a. Kemampuan siswa/siswi dalam mengaji/tartil dan menghafal doa harian dan surat-surat pendek (minimal 30 juz) selama pembelajaran daring.
- b. Kondisi lingkungan rumah mendukung konsentrasi belajar anak.

## 3. Kuadran C

Menunjukkan faktor-faktor atau unsur yang mempengaruhi kepuasan wali siswa yang berada pada kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting oleh wali murid sedangkan pelaksanaan biasa atau cukup saja. Adapun faktor yang termasuk dalam kuadran C adalah:

- a. Sistem pembelajaran daring yang diberikan kepada para siswa/siswi oleh ustada dikemas dengan menarik.
- b. Proses pembelajaran dilakukan dengan menggunakan objek atau contoh langsung.
- c. Peningkatan dalam kemampuan membaca menulis dan menghitung.

- d. Respon sekolah dalam menangani complain dari orang tua / wali siswa/siswi selama pembelajaran daring.
- e. Kemudahan pelayanan administrasi selama pembelajaran daring.
- f. Penjelasan yang lengkap dan jelas jika ada pertanyaan dari wali siswa selama pembelajaran daring.
- g. Keterampilan ustada dalam proses belajar mengajar secara daring.
- h. Perhatian yang diberikan oleh ustada selama pembelajaran daring terhadap siswa.
- i. Penerapan nuansa islami yang dilakukan oleh sekolah selama pembelajaran daring.
- j. Komunikasi dua arah dari pihak sekolah dan orang tua selama pembelajaran daring.
- k. Adanya informasi tentang hasil belajar siswa/l pada setiap akhir sesi pembelajaran daring.
- l. Sistem pemberitahuan mengenai kegiatan siswa/l yang diselenggarakan oleh sekolah selama pembelajaran daring.
- m. Tersedianya fasilitas belajar daring selama siswa belajar di rumah.

## 4. Kuadran D

Faktor yang berada pada kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, ini disebabkan karena wali murid menganggap layanan ini tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik oleh sekolah. Adapun yang termasuk pada faktor ini adalah:

- a. Pendampingan dari pihak sekolah kepada orang tua siswa selama pembelajaran daring .
- b. Media pembelajaran yang beragam dan menarik.
- c. Penggunaan perangkat pembelajaran daring seperti HP, laptop, aplikasi belajar, dsb.
- d. Media dan sumber belajar luring seperti bahan ajar cetak, TV,

radio, dsb selama pembelajaran daring .

- e. Adanya grup Whats App orang tua dan guru selama pembelajaran daring.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian teori, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian yang berjudul “analisis kepuasan orang tua siswa terhadap pembelajaran daring di RA AL –AKBAR Surabaya” sebagai berikut : Nilai rata-rata kepuasan wali siswa terhadap pembelajaran daring selama pandemi covid-19 di RA Al-Akbar Surabaya adalah sebesar 52,85%. Rata-rata tingkat penilaian kenyataan layanan pembelajaran daring selama masa pandemic covid adalah 2,04 (Cukup Memuaskan) sedangkan tingkat harapannya adalah 3,86 (Penting). Dalam penelitian ini kekurangan yang di hadapi peneliti yaitu proses pengambilan data dengan google form di karenakan membutuhkan waktu yang lebih lama dan peneliti harus dapat mengidentifikasi poin data yang tidak terucapkan. Harapan untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih di sempurnakan lagi karena ada beberapa kelemahan dalam penelitian ini. Kelemahan tersebut diantaranya ialah keterbatasan peneliti membuat maupun mengelola instrumen penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Prianto. 2011. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Orang Tua terhadap Layanan Pendidikan di Sekolah (Studi pada Sekolah Unggulan di Kabupaten Jombang. *Jurnal Aplikasi Manajemen* Volume 9 Nomer 3 Halaman 1062.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aryani, Dwi. Dan Rosinta, Febrina. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan

terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Adsminitrasi dan Organisasi*, Vol. 17(2) hal: 114-126.

- Dewi, wahyu. A.f. (2020). Dampak covid-19 terhadap implementasi pembelajaran daring di sekolah dasar. Edukatif: *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2 (1), 55-61.
- Didin Kurniadin & Imam Machali. 2012. *Manajemen Pendidikan Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruz
- Harun alrasid, 2015., skripsi kepuasan orang tua siswa terhadap layanan pendidikan lembaga paud di Tk It Al-Khairaat kecamatan umbulharjo kota yogyakarta.
- Mustofa, M. I., Chodzirin, M., & Sayekti, L. (2019). Formulasi Model Perkuliahan Daring Sebagai Upaya Menekan Disparitas Kualitas Perguruan Tinggi. 151-159.
- Martinus Yamin dan Jamilah Sabri Sanan. 2013. *Panduan PAUD Pendidikan Anak Usia Dini*. Ciputat: Gaung Persada Press Group.
- Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan Dalam Masa Darurat Penyebaran Covid-19.
- Sobron, A.N, dkk. (2019). Persepsi Siswa dalam Studi Pengaruh Daring Learning terhadap Minat Belajar IPA. Scaffolding: *Jurnal Pendidikan Islam dan Multikulturalisme*, 1 (2), 30-38.
- Tedjawati, dkk. 2010. *Pengembangan Model Pendidikan Anak Usia Dini Percontohan*. Jakarta: Pusat Penelitian Kebijakan dan Inovasi Pendidikan Badan Penelitian dan Pengembangan Pendidikan.